

Gestion du Stress en Situation d’Accueil

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-du-stress-en-situation-daccueil

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ASA96

CATÉGORIE
Gestion des Réclamations et Conflits en Situation d'Accueil

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les mécanismes du stress et son fonctionnement
- Mieux gérer son stress et ses émotions pour gagner en confort
- Garder le contrôle en situation de stress
- Etre plus à l'aise dans la communication et donner une image positive

POUR QUI ?

- Toute personne en relation avec les clients



Programme détaillé

1 / Comprendre les mécanismes et le fonctionnement du stress lors de l'accueil

- Prendre conscience des effets induits par le stress
- Idntifier les différentes sources de stress et ses conséquences possibles
- La spirale du stress : réception/émission d'une information
- Réactions face à l'agression, aux échecs et aux critiques
- Rester calme et ne pas redescendre son stress sur les autres

2 / Transformer son stress enénergie positive

- Acquérir des techniques de relaxation : respiration, gestuelle, visualisation positive
- Améliorer son écoute pour éviter l'escalade du stress
- Savoir dialoguer
- Etablir une communication antistress

3 / Développer la confiance en soi dans la relation d'accueil

- L'assertivité : l'affirmation tranquille de soi dans le respect de l'autre
- Repérer les conduites inefficaces : manipulation, agressivité, passivité
- Le feed-back d'une situation plutôt que le jugement
- Se fixer des axes de progrès
- Etablir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale
- Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation
- Comprendre l'impact d'une formulation positive

INNOV MAROC

- Cerner l'importance d'un vocabulaire approprié
- Transmettre un message clair, accessible et simple

4 / Se relaxer pour gérer son stress au téléphone

- La relaxation et la respiration
- Le stress, la pensée et l'énergie
- La posture physique au téléphone et la relaxation
- Trouver son centre, se dissocier affectivement ou prendre de la distance avec le contexte intérieur et extérieur
- Apprendre à récupérer rapidement

5 / Gérer l'accueil

- Les différents types d'accueil
- Les mots d'accueil
- Les différents types de clients
- Ecouter en valorisant
- Expliquer pour informer
- Maîtriser le temps
- Recadrer un entretien en restant courtois
- Faire face aux situations délicates
- Anticiper les conflits pour les éviter
- Maîtriser l'agressivité, l'impolitesse, l'impatience
- Rassurer et s'assurer qu'on a été compris
- Conclure et raccompagner un visiteur

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés